第三章

直接調查

3.1　申訴專員於一九九四年獲授權進行直接調查（「直查」），自該年起，儘管申訴專員沒有接到投訴，亦可展開直查。

選定直查項目

3.2　本署不時會選出一些市民關注的問題進行直查。要解決這些問題，必須先檢討行政制度、措施或程序。本署選出這些問題進行直查，往往是因為政府提出了一些新的政策，或修訂了某些政策，又或由於當時發生了一些值得關注的問題，或市民就某些事情重複向本人投訴。本人十分重視這項直查的職能，因為它讓本署可以從宏觀的角度，就值得關注的重大問題，進行獨立的調查。

3.3　本署選擇直查項目的過程十分嚴謹，由一個常設小組負責；該小組由本署副專員主持。直查項目通常是：

- 關乎市民的利益、訴求或期望；
- 不可以在法庭或審裁處解決；
- 並非另一機構正在調查或研究的事項；以及
- 涉及廣泛的層面。

進行直查的目的

3.4　本署進行直查的目的在於：

(a)　徹底跟進調查個別投訴亦不能解決的各項相關問題；

(b)　解決那些預計會出現的問題或投訴；以及

(c)　解決那些相信或懷疑是引致投訴的根本問題。

3.5　藉着進行直查，我們可以改善公共行政的質素，以免發生問題。這樣，市民便無須向我們投訴，而政府亦可為要求日高的市民提供更佳的服務。

過去的直查工作

3.6　自政府於一九九四年把進行直查的權力授予當時的申訴專員（當時稱為行政事務申訴專員）後，本署已完成35項直查，並提出了468項建議。已完成的直查一覽表載於**附件11**。

3.7　在年內，本署完成了四項直查，當中包括一項有關房屋委員會及房屋署管理公共房屋建築工程的直接調查。這項直查極為複雜，而且甚具爭議性，本人要從兩個直查小組抽調人手合力負責有關的工作。

圖表3.1　**2001/02 年度公布的直接調查報告**

2001年6月29日	處理旅客涉嫌使用偽造或其他可疑旅行證件事宜的程序
2002年3月8日	房屋委員會及房屋署管理建築工程的事宜
2002年3月28日	公開考試的安排
2002年3月28日	禁止吸煙的執法機制

圖表3.2 正在進行的直接調查
教育署為分配2001年中學學位而作出的應變及紓緩措施
資助體育項目及活動的撥款安排
監管籌款活動的安排
醫院管理局處理病人失蹤個案的程序